

# Корпоративная система менеджмента качества

## Политика и цели в области качества

Корпоративная система менеджмента качества (КСМК) Компании выстроена в соответствии со Стратегией управления качеством материнской компании, Стратегией развития АО «ФПК» и в соответствии с требованиями стандарта качества ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования».

Деятельность в области КСМК осуществляется в соответствии с Политикой в области качества АО «ФПК».

Приоритетные цели АО «ФПК» в области качества:

- максимальное удовлетворение требований и ожиданий потребителей путем постоянного повышения качества оказываемых услуг и обеспечения высокого уровня обслуживания, комфорта и безопасности;
- постоянное повышение результативности и эффективности деятельности Компании посредством совершенствования КСМК, бизнес-процессов, технологий бережливого производства, подготовки подвижного состава и обслуживания пассажиров.

Для достижения поставленных целей и устойчивого развития Компании руководство АО «ФПК» берет на себя следующие обязательства:

- следовать принципу «лидерство руководства» и развивать взаимодействие сотрудников при достижении поставленных целей, их компетентность, мотивацию и корпоративную культуру взаимоотношений;
- поддерживать и развивать взаимовыгодные и долгосрочные отношения с поставщиками, повышать удовлетворенность потребителей и всех заинтересованных сторон Компании;
- управлять потенциальными рисками Компании, предупреждая повторяющиеся и потенциальные несоответствия, и принимать решения на основании объективных свидетельств и требований заинтересованных сторон;
- обеспечивать соответствие КСМК требованиям международного стандарта ISO 9001:2015 и заинтересованных сторон;
- непрерывно улучшать КСМК, повышая результативность и эффективность деятельности за счет совершенствования процессов, внедрения инноваций и оптимизации затрат;
- организовать работы по реализации Политики в области качества и обеспечить их необходимыми ресурсами.

Сертификация КСМК и соответствие международному стандарту качества ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования»

В 2023 году успешно пройден инспекционный контроль КСМК АО «ФПК» на соответствие требованиям ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» в подтверждение действующего сертификата № 210890/A/0001/UK/RUS от 19 апреля 2023 г. со сроком действия до 17 апреля 2026 г. на основные бизнес-процессы Компании:

- перевозка пассажиров, багажа и грузобагажа;
- сопровождение и обслуживание пассажиров/вагонов в поездах дальнего следования;
- оформление и продажа проездных и перевозочных билетов и документов;
- экипировка вагонов в рейс;
- ремонт вагонов в объеме капитально-восстановительного ремонта (КВР);
- ремонт вагонов в объеме деповского ремонта (ДР);
- ремонт вагонов в объеме капитального ремонта КР-1 и КР-2;
- текущий ремонт вагонов (отцепочный, безотцепочный);
- ремонт колесных пар;
- ремонт узлов и деталей вагонов;
- техническое обслуживание вагонов в объеме ТО-1, ТО-2, ТО-3.

Основные преимущества от наличия сертификата соответствия ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования»:

- имидж клиентоориентированной компании, подтвержденный нормативными документами на государственном уровне;
- подтверждение соответствия деятельности АО «ФПК» ведущим мировым практикам в области менеджмента качества со стороны независимого органа по сертификации;
- повышение удовлетворенности пассажиров через предоставление услуг, соответствующих мировым стандартам качества;
- повышение результативности и эффективности процессов корпоративной системы управления;
- повышение стоимости акций;
- повышение количества баллов АО «ФПК» при участии в конкурсах (тендерах) материнской компании и других заказчиков в рамках выполнения работ по подсобно-вспомогательной деятельности.

# Ключевые проекты 2023 года

## Дневные поезда

По итогам 2023 года поездами дальнего следования с дневным режимом пропуска перевезено свыше 19,8 млн пассажиров, что на 9,9 % больше уровня 2022 года.

Доля перевозок пассажиров дневными поездами от общего годового объема перевозок АО «ФПК» составила 18,7 %.

**>19,8** млн пассажиров по итогам 2023 года +9,9 % к уровню 2022 года

**67** пар дневных поездов

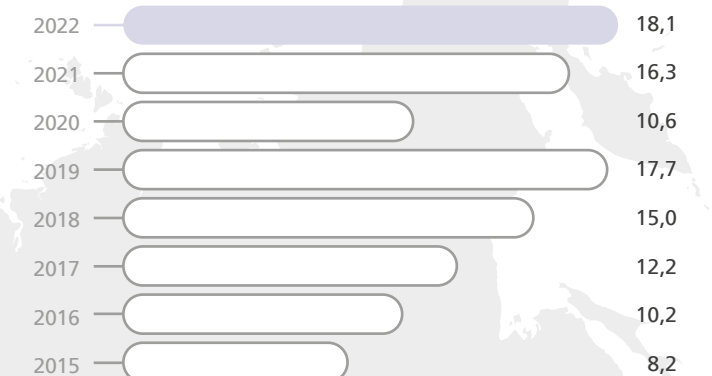
**38** маршрутов<sup>1</sup>



## Количество перевезенных пассажиров, тыс. человек



## Динамика объемов перевезенных пассажиров дневными поездами с 2015 года, млн человек



<sup>1</sup> В том числе Москва – Минск, Москва – Тамбов, Москва – Липецк, Москва – Ярославль, Москва – Белгород, Москва – Смоленск, Москва – Курск, Москва – Брянск, Москва – Саранск, Краснодар – Адлер, Краснодар – Имеретинский курорт и другие.

## Двухэтажные поезда

По итогам 2023 года двухэтажными поездами перевезено свыше 12,7 млн пассажиров, что на 14,0 % выше уровня 2022 года. Доля перевозок пассажиров двухэтажными поездами от общего годового объема перевозок АО «ФПК» составила 12,0 %.

**>12,7** <sup>+14 %</sup> <sup>к уровню 2022 года</sup> **млн**  
пассажиров по итогам 2023 года

**30** <sup>пар поездов</sup>

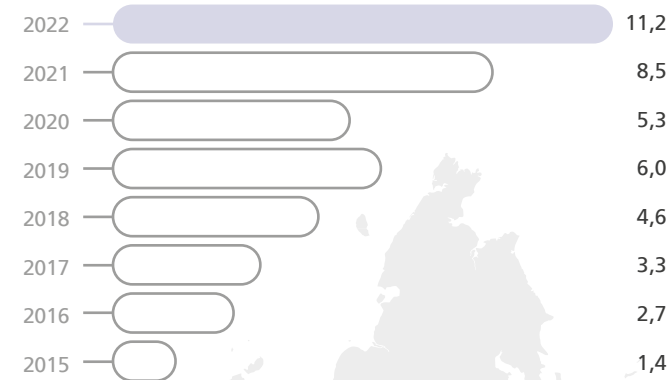
**22** <sup>маршрута<sup>1</sup></sup>



### Количество перевезенных пассажиров, тыс. человек



### Динамика объемов перевезенных пассажиров двухэтажными поездами с 2015 года, млн человек



Назначен новый поезд № 357/358 Уфа/Самара – Имеретинский курорт и три дополнительных поезда в летний период № 151/151 Москва – Санкт-Петербург, № 549/550 Адлер – Тольятти и № 571/571 Самара – Анапа.

## Скоростные поезда

В 2023 году скоростные поезда формирования АО «ФПК» перевезли 10,7 млн пассажиров, что на 6,3 % выше уровня 2022 года. Доля перевозок пассажиров скоростными поездами от общего годового объема перевозок АО «ФПК» составила 10,1 %.

**>10,7** <sup>+6,3 %</sup> <sup>к уровню 2022 года</sup> **млн**  
пассажиров по итогам 2023 года

**28** <sup>пар дневных поездов</sup>

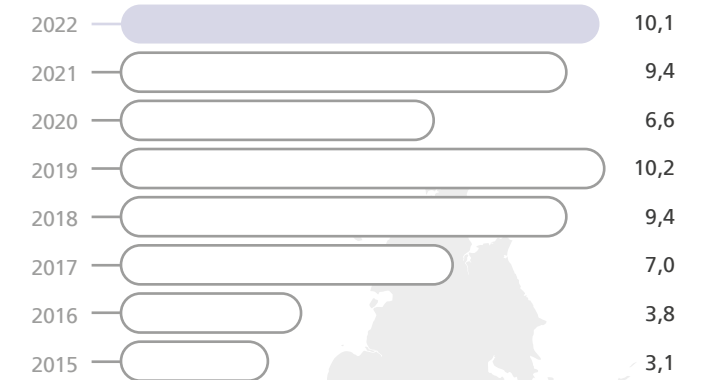
**8** <sup>маршрутов<sup>1</sup></sup>



### Количество перевезенных пассажиров, тыс. человек



### Динамика объемов перевезенных пассажиров скоростными поездами с 2015 года, млн человек



Со 2 июня 2023 г. дневной скоростной поезд № 727/728 Санкт-Петербург – Москва

<sup>1</sup> Санкт-Петербург – Москва, Санкт-Петербург – Белгород, Москва – Адлер, Москва – Казань, Санкт-Петербург – Адлер, Воронеж – Москва, Самара – Москва, Ижевск – Москва, Пенза – Москва, Тольятти – Москва, Кисловодск – Москва, Петрозаводск – Москва, Москва – Брянск, Санкт-Петербург – Мурманск, Москва – Ульяновск, Москва – Чебоксары, Москва – Йошкар-Ола, Санкт-Петербург – Кострома, Москва – Орск, Уфа/Самара – Имеретинский курорт, Тольятти – Адлер и Самара – Анапа.

<sup>1</sup> Москва – Нижний Новгород, Москва – Смоленск, Москва – Воронеж, Москва – Курск, Москва – Брянск, Москва – Белгород, Москва – Минск, Москва – Санкт-Петербург.

## Туристические поезда

В 2023 году количество туристических поездов АО «ФПК» увеличилось до 27 (на 58 % к 2022 году). Неизменно популярными у пассажиров остаются поезда «Жемчужина Кавказа», «Зимняя сказка», «В Карелию», «В Сибирь», «Байкальский экспресс». Получили старт новые проекты: «К виноградникам у моря», «К северному сиянию», «По Золотому кольцу», «Вкус эпохи», «Русский Север. В Великий Устюг», «В долину лотосов», «Грушинский экспресс», «По дороге Ольденбургских», «Выходные в Домбае», «К горам и термам».

Кроме того, создан мультимодальный туристический маршрут «Рица» (Череповец – Аэропорт Сочи – Роза Хутор – Гагра – Сухум – Сочи – Аэропорт Сочи – Череповец). Это совместный проект материнской компании, ООО «Авиапредприятие «Северсталь», АО «ФПК» и ООО «РЖД Тур». В рамках российско-белорусского туристического проекта «Белорусский вояж» многие туристы посетили Республику Беларусь. Продолжено курсирование туристического поезда «Сочи» между курортными городами России и в Абхазию.

Развитие и популяризация туристических перевозок останутся одним из приоритетных направлений деятельности Компании на 2024 год.

## Вагоны-автомобилевозы

# 4,4 тыс.

транспортных средств перевезено в вагонах-автомобилевозах в 2023 году, курсирующих в составах поездов формирования АО «ФПК» по следующим маршрутам:

- Хабаровск – Новый Ургал;
- Санкт-Петербург – Адлер;
- Москва – Санкт-Петербург;
- Москва – Адлер;
- Москва – Владивосток.



По итогам 2023 года наиболее популярным стало южное направление (Санкт-Петербург – Адлер, Москва – Адлер).



## Размеры движения и назначение новых поездов

В нормативном графике движения поездов на 2022/2023 год общие размеры движения пассажирских поездов формирования АО «ФПК» составили 468 пар поездов, в том числе категории «скорый» – 277 пар, «пассажирский» – 164 пары, «скоростной» – 27 пар. Для повышения эффективности и рационального использования подвижного состава в графике было предусмотрено курсирование 141 пары многогруппных поездов.

### Новые поезда дальнего следования:

В целях улучшения транспортной доступности регионов и привлечения дополнительного пассажиропотока на железнодорожный транспорт в графике движения поездов на 2023/2024 год назначены новые поезда:

- № 27/28 Владивосток – Благовещенск
- № 99/100 Нижний Новгород – Лыбытнанги
- № 117/118 Санкт-Петербург – Лыбытнанги
- № 141/142 Смоленск – Архангельск
- № 143/144 Смоленск – Мурманск
- № 147/148 Казань – Москва
- № 149/150 Казань – Москва
- № 265/266 Тюмень – Кисловодск
- № 373/374 Тюмень – Дербент
- № 517/518 Саратов – Мурманск
- № 559/560 Волгоград – Ростов-на-Дону
- беспересадочные группы вагонов Пермь – Кисловодск
- беспересадочные группы вагонов Челябинск – Ташкент
- беспересадочные группы вагонов Грозный – Казань
- беспересадочные группы вагонов Архангельск – Сыктывкар
- беспересадочные группы вагонов Нижний Новгород – Минск
- беспересадочные группы вагонов Астрахань – Анапа

## Международное сообщение

# >3,2 млн пассажиров

перевезено в международном сообщении в 2023 году

В связи с нормализацией эпидемиологической обстановки в Российской Федерации в 2023 году АО «ФПК» сфокусировало внимание на развитии международных пассажирских перевозок в сообщении с дружественными странами

ближнего зарубежья. Компания обеспечила железнодорожное пассажирское сообщение Российской Федерации с Абхазией, Беларусью, Казахстаном, Кыргызстаном, Таджикистаном и Узбекистаном.

Учитывая емкость рынка пассажирских перевозок между Российской Федерацией и Республикой Беларусь в текущих условиях, главный фокус международного сотрудничества в 2023 году был сосредоточен на наращивании объемов перевозок в этом сообщении. Так, назначены новые поезда № 149/150 Самара – Минск и № 67/68 Санкт-Петербург – Смоленск, маршрут которого проходит по территории Беларуси через приграничные города Невель, Витебск, Рудня. Кроме того, организовано курсирование беспересадочных групп вагонов Минск – Минеральные Воды, Нижний Новгород – Минск, Минск – Архангельск.

В направлении Средней Азии в 2023 году организовано курсирование беспересадочной группы вагонов Челябинск – Ташкент.

Всего по итогам года в межгосударственном сообщении было перевезено 3 205 820 человек.

## Импортозамещение

Западные страны уже не первый год вводят ограничительные меры в отношении транспортной отрасли Российской Федерации, включая железнодорожный транспорт. Это может привести к проблемам с эксплуатацией подвижного состава и с поставками необходимых комплектующих зарубежного производства для его содержания.

Для обеспечения технологической независимости в течение 2022–2023 годов Компания вела напряженную работу по импортозамещению конструкций систем и узлов пассажирских вагонов, а также производственных процессов, связанных с техническим обслуживанием и ремонтом подвижного состава. За этот период сформирован перечень из 1 220 наименований продукции зарубежного производства, в том числе:

- для 866 позиций (71 % от общего количества) аналоги введены в конструкторскую документацию;
- для 328 позиций (27 % от общего количества) аналоги подобраны, но их применение требует ввода в конструкторскую документацию;
- 26 позиций (2 % от общего количества) находятся в «красной» зоне (комплектующие, аналоги которых не подобраны).

Вместе с тем ситуация с этими комплектующими не является критической и не влияет на непрерывность перевозочного процесса, так как они имеются на складах поставщиков на территории Российской Федерации.